Zeitschrift: Zeitschrift für Sozialhilfe : ZESO
Herausgeber: Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe SKOS
Band: 116 (2019)
Heft: 3

Artikel: Der Abschlussprozess ist mitentscheidend für die nachhaltige Ablösung
Autor: Steger, Simon / Iseli, Daniel
DOI: https://doi.org/10.5169/seals-865617

Nutzungsbedingungen
Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation
L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use
The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 15.08.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

Der Abschlussprozess ist mitentscheidend für die nachhaltige Ablösung

In der Praxis hat der Fallabschluss (Outtake) im Vergleich zur Fallaufnahme (Intake) wenig Gewicht. Dies zeigt ein Forschungsprojekt der Berner Fachhochschule (BFH). Damit der Abschlussprozess zu einer möglichst nachhaltigen Ablösung von der Sozialhilfe führt, haben die Forscher gemeinsam mit Kaderleuten aus den Sozialdiensten eine Reihe von Vorschlägen ausgearbeitet.

«Der Fallabschluss ist ein Stiefkind», sagt ein Sozialdienstleiter im Rahmen des BFH-Forschungs- und Entwicklungsprojekts «Nachhaltige Ablösungen» geradeheraus. «Es gibt einen Prozessbeschrieb für den Fallabschluss, eine Checkliste. Aber gestalten im Sinne von qualitativ gestalten, das gibt es nicht. (...) Da könnte man sicher noch viel rausholen ...» Im Vergleich zur Fallaufnahme ist der Fallabschluss in der Sozialhilfe deutlich weniger gewichtet. Einige Sozialdienste verfügen zwar über Prozessbeschriebe und einzelne Instrumente. Oft jedoch geschieht der Abschluss abrupt, indem Sozialhilfebeziehende einfach nicht mehr erscheinen und man auch beim Sozialdienst nicht auf ein Abschlussgespräch besteht. Nur in jedem fünften Fall findet ein Abschlussgespräch statt.

Statt eines «kalten» Abbruchs wünscht man sich von allen Seiten eigentlich eine abgestufte und sorgfältig begleitete Ablösung: «Idealerweise gibt es einen fliessenden Übergang», beschreibt es ein Sozialarbeiter im Rahmen der Studie. Der Prozess Fallabschluss sollte beispielsweise bereits bei der Fallaufnahme beginnen. Eine andere Fachperson erklärt, dass sie das Thema Abschluss bei den Fällen, die sie selbst aufnehme, bereits am Anfang anspreche und mit den Betroffenen nach einer Lösung suche, «um die Hürde dann später etwas kleiner zu machen».

Abrupter Fallabschluss – oft gehen Klienten ohne Abschlussgespräch.
Bild: Daniel Desborough

Die Nachbetreuung nach Fallabschluss sei für eine nachhaltige Ablösung ebenfalls wichtig, betonen die Sozialarbeitenden, obwohl sie für diese Dienstleistung eigentlich kaum Zeit hätten. Doch oft handle es sich um kleine Dinge, wie Unsicherheiten beim Ausfüllen von Formularen. «Die Klientinnen und Klienten sind vermutlich schon froh, wenn sie wissen, dass sie sich noch melden könnten, wenn noch etwas wäre ... »

Von einigen Klientinnen und Klienten ist zu hören, dass sie die Ablösung als abrupt und hart empfanden. Eine graduelle Ablösung hätte man sich vor allem auch in finanzieller Hinsicht gewünscht. Beispielsweise bei einer anstehenden Zahnarztrechnung. Oder: «Manchmal wäre es besser gewesen, wenn ich noch einen Fuss im Sozialdienst gehabt hätte.» Auch die Verantwortung für die administrativen Angelegenheiten zu übernehmen, fällt manchen schwer. Eine Klientin berichtet: «Das Problem ist, wenn du längere Zeit beim Sozialamt bist – und da spreche ich jetzt wieder aus eigener Erfahrung –, dann gibst du diese Selbstverantwortung irgendwann ein wenig ab.» Diese dann wieder zu übernehmen, macht Angst. Überfordert vom Administrativen, lässt man die Rechnungen einfach unbezahlt, erzählt eine andere Person: «... ich habe bis heute noch keine Krankenkasse bezahlt.»

BFH-Forschungs- und Entwicklungsprojekt «Nachhaltige Ablösungen»

Die Gestaltung des Abschlussprozesses ist einer von zehn organisational beeinflussbaren Faktoren, der eine nachhaltige Ablösung begünstigt (vgl. Abbildung). Das zeigen die Ergebnisse des Forschungs- und Entwicklungsprojekts «Nachhaltige Ablösungen» der BFH. Das von der Gebert Rüf Stiftung finanzierte Projekt wurde in Zusammenarbeit mit sechs Sozialdiensten des Kantons Bern durchgeführt und ging der Frage nach, wie Sozialdienste die Sozialhilfe gestalten können, um ihre Klientinnen und Klienten nach- →

haltig abzulösen. Dabei kamen sowohl qualitative Methoden (Leitfadeninterviews, Fokusgruppen) wie quantitative Methoden (Aktenanalysen) der Sozialforschung zum Einsatz.

Eine zentrale Annahme der Studie war, dass neben Makrofaktoren (z. B. wirtschaftliches Umfeld) und Mikrofaktoren (z. B. Bildung und Gesundheit von Personen, die Hilfe beziehen) ein Zusammenspiel von Einflussfaktoren auf institutioneller Ebene eine Ablösung nachhaltig werden lässt. Dazu zählen eine optimale Vernetzung des Sozialdienstes mit dem wirtschaftlichen Umfeld, seine auf Wirkung ausgerichteten Strukturen und Prozesse und ein gelingendes Arbeitsbündnis zwischen Sozialarbeitenden und Klienten.

Im Folgenden werden die einzelnen Einflussfaktoren gemäss Grafik (vgl. unten) anhand der Analyseebenen Sozialdienst, Kernprozess und Klientenarbeit zusammengefasst:

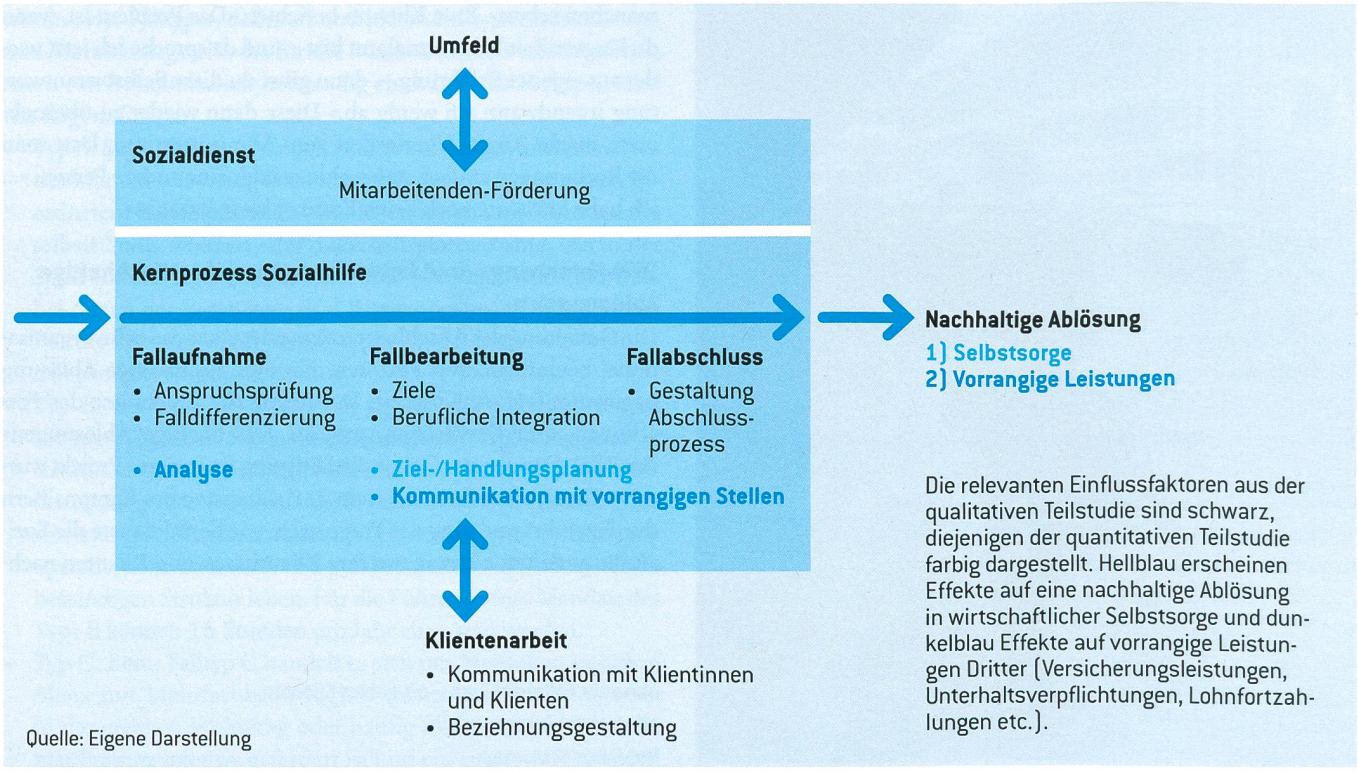
Auf der Ebene des Sozialdienstes begünstigt die Förderung der fachlichen Qualifikation, der Arbeitsautonomie, der Mitwirkung und Ressourcenausstattung eine qualitativ hochwertige Unterstützung der Sozialhilfebeziehenden.

Auf der Ebene des Kernprozesses begünstigt eine transparente und effiziente Anspruchsprüfung in der Fallaufnahme den Beziehungsaufbau und die spätere Kommunikation mit Sozialhilfebeziehenden. Eine Falldifferenzierung in der Fallaufnahme dient dazu, das Potenzial für eine (nachhaltige) Ablösung zu bestimmen und passgenaue Hilfe in der Fallbearbeitung zu leisten. Eine umfassende Analyse der persönlichen und wirtschaftlichen Verhältnisse in der Fallaufnahme wiederum erhöht die Wahrscheinlichkeit, Sozialhilfebeziehende nachhaltig via vorrangige Leistungen abzulösen. Eine Ziel- und Handlungsplanung in der Fallbearbeitung erhöht ferner die Wahrscheinlichkeit, dass sich Sozialhilfebeziehende nachhaltig ablösen.

Massnahmen zur beruflichen Integration (Aus- und Weiterbildung, Integrationsprogramme) werden grundsätzlich als Mittel zur nachhaltigen Ablösung gesehen. Sie werden jedoch kontrovers diskutiert, weil sie aus unterschiedlichen Gründen angeordnet werden (als Gegenleistung oder mit dem Ziel beruflicher oder auch «nur» sozialer Integration). Die Kommunikation mit vorrangigen Stellen in der Fallbearbeitung erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass Sozialhilfebeziehende nachhaltig vorrangige Leistungen in Anspruch nehmen können. Eine sorgfältige Gestaltung des Fallabschlusses wird zudem als Mittel zur nachhaltigen Ablösung gesehen.

Auf der Ebene der Klientenarbeit wird die Beziehungsgestaltung als Schlüsselfaktor für die nachhaltige Ablösung bezeichnet, da sie die Fallbearbeitung massgeblich prägt. Eine gelingen-

Einflussfaktoren der Sozialdienste auf die nachhaltige Ablösung von Sozialhilfebeziehenden



Quelle: Eigene Darstellung

de Kommunikation mit Klientinnen und Klienten begünstigt schliesslich die Beziehungsgestaltung mit Sozialhilfebeziehenden.

Neue Prozessideen für den Abschlussprozess

Anschliessend an die Forschungsphase wurden im Entwicklungsteil in Kaderworkshops an der BFH mit Techniken des Design Thinking neue Prozessideen für die Sozialhilfe entwickelt. Eine Gruppe von Kaderleuten aus Sozialdiensten der ganzen Deutschschweiz ging u. a. der Frage nach, wie man dafür sorgen könnte, dass die Fachpersonen eine abgestufte Abschlussbegleitung durchführen. Dabei entstanden in einem kreativen Prozess 80 Vorschläge, aus welchen schliesslich die besten Ideen ausgewählt wurden. Die Ergebnisse mit hoher Zustimmung der Kaderpersonen waren:

- Checkliste für Abschlussgespräche erarbeiten: Für die Gestaltung von Abschlüssen und Abschlussgesprächen sollten Checklisten vorhanden sein. Ziel ist, methodisches und systematisches Handeln auch in dieser Phase des Beratungs- und Unterstützungsprozesses zu fördern. Auch Checklisten für Klientinnen und Klienten wären sinnvoll («Wo benötige und erhalte ich nach dem Abschluss Unterstützung?»).
- Kontakt zwischen Fachpersonen und Klientinnen und Klienten auch nach der Ablösung weiterhin zulassen. Das verlangt einen Grundsatzentscheid der Verantwortlichen der Institution und würde eine (z. B. befristete) Erweiterung der Aufgaben und der Rolle der Sozialarbeitenden bedeuten.
- Selbstständigkeit der Hilfebeziehenden während des gesamten Unterstützungsprozesses fördern: Alltagsthemen (z. B. Rechnungen bezahlen) könnten zum festen Bestandteil der Beratung gemacht werden und die Übernahme von administrativen Tätigkeiten durch den Sozialdienst kritisch hinterfragt werden (z. B. Direktzahlungen von Mietzins und Krankenkassenprämien).
- Ablösung und Selbstständigkeit von Anfang an thematisieren: Ressourcen und Herausforderungen der Hilfebeziehenden in der Alltagsbewältigung können analysiert, entsprechende Aufgaben gestellt und übertragen werden.
- Sachgerechtes Coaching der fallführenden Fachperson durch die fachliche Leitung: Fachverantwortliche sind zu sensibilisieren für Abschlussprobleme und zu schulen, damit sie Sozialarbeitende bei der fachlich-methodischen Gestaltung von Abschlüssen begleiten können. Dazu müssen entsprechende Ressourcen und Hilfsmittel vorhanden sein.

Die Autorinnen und Autoren schätzen zusätzlich folgende Ideen als interessant ein: Einige Sozialdienste verlangen Abschlussanalysen («Schlussberichte») oder sie erlassen Einstellungsverfügungen an die Klientinnen und Klienten. Andere erwägen, Anreize oder Belohnungen zu schaffen, damit es weniger häufig zu «kalten Abbrüchen» kommt. Diese verfassen für ihre Klientinnen und Klienten Standard- oder massgeschneiderte Abschlussbriefe mit Informationen über weiterführende Stellen, oder sie bieten Follow-up-Gespräche an. Diese Prozessideen werden vom Kader in den Sozialdiensten weiterverfolgt, um den Abschlussprozess so zu gestalten, dass er nachhaltige Ablösungen wahrscheinlicher macht.

Kontakt zu den Klientinnen und Klienten auch nach der Ablösung kann sinnvoll sein. Bild: Palma Fiacco

Simon Steger
Dipl. Sozialarbeiter MSc, Professor und Dozent
Berner Fachhochschule, Departement Soziale Arbeit

Daniel Iseli
Dipl. Sozialarbeiter, Professor und Dozent
Berner Fachhochschule, Departement Soziale Arbeit

Projekthomepage mit Schlussbericht und Kurzfassung:
www.bfh.ch/soziale-arbeit/de/forschung/projekte
→ Suchbegriff → Nachhaltige Ablösungen